

# INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA U PROFESIONALNOM KONTEKSTU

Antonija Žižak, Vlasta Vizek Vidović,  
Marina Ajduković

Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet,  
2012., 305 str.

Knjiga »Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu« jedinstveni je sveučilišni udžbenik iz područja komunikacije u interpersonalnim pomažućim profesijama koji po svojim dometima te pristupu i kvaliteti obrade materije nadilazi dosadašnje hrvatske tekstove o komunikaciji. Rukopis je podijeljen u tri cjeline s ukupno 6 poglavlja. Svako poglavlje na početku ima sažetak i očekivane ishode učenja te pitanja za razmišljanje i raspravu na kraju koja »poziva« čitatelja na neposrednu primjenu naučenog te je dana prilika za odabir određenih poglavlja ali i za ponavljanje i samoevaluaciju nakon čitanja. Knjiga vodi čitatelja od informiranja, pojašnjavanja, uspoređivanja, analiziranja pa do usmjeravanja prema učenju i konkretnoj primjeni znanja i vještina. Izmjenjuju se i izvrsno integriraju dosadašnje spoznaje o interpersonalnoj komunikaciji s primjerima (kako iz daleke prošlosti tako i suvremenima, iz različitih profesionalnih okruženja i iskustava autorica), pitanjima, zadacima za vježbu, citatima, slikama, tablicama i okvirima, čineći tekst zanimljivim za čitanje i poticajnim za kritičko razmišljanje i oblikovanje osobnog stava.

Prvi dio, *Interpersonalna komunikacija* (autorica je Antonija Žižak), sadrži sljedeća poglavlja: *Komunikacija: Definicija i obilježja* i *Teorije o komunikaciji i komunikacijske tradicije*. Ovo je vrlo temeljit

i sveobuhvatan prikaz svih bitnih elemenata vezanih uz komunikaciju. Pregledno su prikazani razni aspekti interpersonalne komunikacije – obilježja, razine, principi, a navode se i uobičajeni mitovi o komunikaciji te pobijaju znanstveno prihvaćenim činjenicama. Tako se npr. jednom od čestih mitova da će povećanje komunikacije dovesti do smanjenja sukoba suprotstavlja činjenica da količina komunikacije nije presudna za njenu učinkovitost, već je važna kvaliteta komunikacije. Drugi dio knjige, *Komunikacijske kompetencije i profesionalni kontekst*, sadrži poglavlja: *Komunikacijske vještine* (autorica je Antonija Žižak), *Vještine interpersonalne komunikacije, Dijaloški i profesionalni razgovor* (autorica je Marina Ajduković) te *Komunikacija u organizaciji* (autorica je Vlasta Vizek Vidović). Poglavlja o komunikacijskim vještinama sadrže i »pogled na svijet« u kojem se ostvaruju, kao i konkretne praktične savjete korisne i studentima i ostalima koji se bave pomagačkim profesijama. Autorica uzima u obzir ono što je do sada rečeno u znanstvenoj i stručnoj literaturi, ali i naglašava pojam djelotvornosti što je posebno važno u profesionalnom kontekstu. Komuniciranje u organizaciji također je sastavni dio profesionalnog okruženja koji je u organizacijama koje se bave pomagačkim radom ponekad zanemaren te je uvrštavanje ovog poglavlja u udžbenik dobrodošla novina. U poglavlju Vlaste Vizek Vidović nalaze se korisne, konkretne upute o ponašanju u organizaciji, npr. o provođenju sastanka, o pripremi prezentacije, o konstruktivnom rješavanju konflikata i sl., a koje se mogu kombinirati s uputama u ranijim poglavljima. Treći dio knjige, *Poučavanje komunikacije* (autorice Antonija Žižak i Vlasta Vizek Vidović), sadrži poglavlje koje se bavi poučavanjem komunikacije na fakultetima i u programima trajnog stručnog usavršavanja.

Kako je interpersonalna komunikacija složeni fenomen koji je opisan tisućljećima, valja istaknuti iznimno postignuće u odabiru i integraciji niza relevantnih spoznaja prezentiranih kroz jasnu autorsku leću. Radi se o zanimljivim usporednim prikazima i presjecima definicija, teorija, tradicija i vještina, pa i nekim u prvi mah neočekivanim poglavljima, no s jasnim logičkim utemeljenjem unutar osnovne ideje koja povezuje sva poglavlja – komunikacija kao sredstvo profesionalnog postupanja. Osim preglednosti, rukopis je u značajnoj mjeri i vrlo svjež – autori inspirativno povezuju klasične pojmove o komunikaciji kroz različita vremenska i profesionalna okruženja s mnogim suvremenim temama, kao što su identitet, sukobi, međukulturalna perspektiva, imago dijaloga, intervjui, modeli podučavanja, itd.

Knjiga je pisana s dobrim osjećajem za mjeru – općeg znanja, suvremenih istraživanja i rasprava, autorskog stava, ali i za sudjelovanje čitatelja i razvijanje njegovog kritičkog mišljenja. Ovaj udžbenik imat će svakako široku primjenu u podučavanju studenata kojima je interpersonalna komunikacija sredstvo rada kojim promiču promjene i postižu profesionalne rezultate i stoga nije početnička. Štoviše, ona pretpostavlja određenu kompetentnost kroz znanje, vještine i vrijednosti na kojima se može graditi daljnje unaprjeđivanje komunikacijskih vještina i njihovo upotrebljavanje u profesionalnom radu. Izvan visokoobrazovnog konteksta, knjiga je korisna i za stručnjake iz prakse te u drugim organizacijskim i edukativnim

okruženjima, a čiji je sastavni dio cjeloživotno obrazovanje i osiguravanje profesionalnog razvoja, podrške i kvalitete, osobito u kontekstu pomažućih zanimanja.

I na kraju, posebno valja naglasiti spremnost autorica da na različite načine dosljedno ukazuju na važnost odnosa i sadržaja, ne samo kao sastavnog dijela komunikacijskog procesa, već i u širem smislu kao dijela učinkovitog profesionalnog djelovanja. Jednakost komunikatora i njihovo pravo na samodređenje, sloboda izbora pristupa komunikaciji, odgovornost – osobna i profesionalna, relacijska kompetentnost, kao i otvorenost promjenama u svakom komunikacijskom procesu i organizacijskom kontekstu (kako u učenju tako i radu), ujedno su i ključne etičke poruke. One dodatno obogaćuju ovu knjigu i na vrijednosnoj razini čine ju značajnim doprinosom razvoju profesija u kojima je interpersonalna komunikacija ključna.

**Priredila: Branka Sladović Franz**

